

**PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
DI *COFFEE SHOP* CITRA RAYA KECAMATAN
CIKUPA KABUPATEN TANGERANG**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Disusun Oleh:

Nama : **HERLIYANSAH**

NIM : 1916120001

Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
PUTRA PERDANA INDONESIA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TANGERANG
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **HERLIYANSAH**

NIM : 1916120001

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Keputusan Pembelian Konsumen Di *Coffee Shop*
Citra Raya Kecamatan Cikupa Kabupaten
Tangerang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia bertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Tangerang, 12 Agustus 2023

Penulis,



(Herliyansah)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : HERLIYANSAH
NIM : 1916120001
PROGRAM STUDI : Manajemen
JENJANG : Strata Satu (S1)
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Keputusan Pembelian Konsumen Di *Coffee Shop*
Citra Raya Kecamatan Cikupa Kabupaten
Tangerang

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh pembimbing skripsi guna melengkapi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia.

Tangerang, 12 Agustus 2023

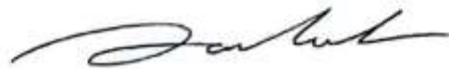
Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi



Drs. Satrias Djamaran, S.E.,M.M

Dosen Pembimbing,



Lod Sulivyo, S.E., M.M

TANDA PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI

NAMA : HERLIYANSAH
NIM : 1916120001
PROGRAM STUDI : Manajemen
JENJANG : Strata Satu (S1)
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Keputusan Pembelian Konsumen Di *Coffee Shop*
Citra Raya Kecamatan Cikupa Kabupaten
Tangerang

Telah dinyatakan lulus ujian skripsi oleh Tim Penguji Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dihadapan Tim Penguji dibawah ini:

Pembimbing


Lod Sulivyo, S.E., M.M.

Tim Penguji :

Ketua : Toni Suhara, M.M.

Anggota : 1. Agus Sugiyanto, M.M.

2. Lod Sulivyo, S.E., M.M.

Disahkan pada tanggal 12 Agustus 2023
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia


Ketua,
Dr. H. Juanda, S.E., S.H., M.M.

ABSTRAKSI

HERLIYANSAH, 1916120001

PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI *COFFEE SHOP* CITRA RAYA KECAMATAN CIKUPA KABUPATEN TANGERANG

Skripsi . Program Studi Manajemen, 2023

Kata Kunci : Lokasi, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

(xiii + 105 + Lampiran)

Abstraksi: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di *coffee shop* citra raya kecamatan Cikupa kabupaten Tangerang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan pengambilan sampel 100 orang. Berdasarkan hasil uji hipotesis antara variabel Lokasi (X1) terhadap variabel Keputusan Pembelian (Y) diperoleh nilai $t_{hitung} 5,866 > t_{tabel} 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel Lokasi (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Keputusan Pembelian (Y). Berdasarkan hasil uji hipotesis antara variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap variabel Keputusan Pembelian (Y) diperoleh nilai $t_{hitung} 4,043 > t_{tabel} 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan pembelian (Y). Apabila secara simultan nilai hubungan antara variabel lokasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap keputusan pembelian (Y) yang berdasarkan hasil uji F (Anova) atau F_{hitung} sebesar 42,825 dimana lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,090 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel keputusan pembelian (Y)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji serta syukur kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat, taufik serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu yang diharapkan. Adapun judul skripsi ini adalah: **“Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di *Coffee Shop* Citra Raya Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan mampu diselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Juanda, S.E., M.M Selaku Ketua Sekolah tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia (STIE PPI) Tangerang.
2. Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M., Selaku Ketua Program Studi Manajemen (STIE PPI) Tangerang.
3. Pak Lod Sulivyo, S.E., M.M. Selaku Pembimbing dalam penulisan skripsi ini yang telah banyak memberikan petunjuk-petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
4. Segenap Dosen STIE PPI yang telah memberikan pembelajaran selama mengikuti perkuliahan di STIE PPI.
5. Seluruh Staff STIE PPI yang telah memberikan pelayanan dalam menunjang pembelajaran di STIE PPI.

6. Kepada Ayahanda dan Ibunda, yang selalu membenkan do'a, dukungan dan semangat yang tiada henti.
7. Seluruh Masyarakat Kabupaten Tangerang yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu mengisi kuesioner.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini banyak terdapat kekurangan, baik dalam menyampaikan materi, tata bahasa, maupun penulisan, mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan serta waktu yang ada. Karena dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran untuk langkah penyempurnaan dan perbaikan dimasa yang akan datang. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Tangerang, 12 Agustus 2023



HERLIYANSAH

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan	ii
Halaman Persetujuan Skripsi.....	iii
Halaman Pengesahan Penelitian Skripsi	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Variabel Lokasi.....	10
1. Pengertian Lokasi	10
2. Fungsi Lokasi.....	12
3. Dimensi Lokasi	14
4. Indikator Lokasi.....	15
B. Variabel Kualitas Pelayanan	16
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2. Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	18
3. Faktor Kualitas Pelayanan	18
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	19
5. Indikator Kualitas Pelayanan	20

C. Variabel Keputusan Pembelian	21
1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	21
2. Peranan dalam Keputusan Pembelian.....	23
3. Proses Keputusan Pembelian.....	24
4. Tipe-Tipe Keputusan Pembelian.....	25
5. Dimensi Keputusan Pembelian	27
6. Indikator Keputusan Pembelian	29
D. Kerangka Berpikir.....	29
E. Hipotesis	31

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	33
B. Jenis dan Sumber Data.....	34
1. Jenis Data	34
2. Sumber Data.....	35
C. Metode Pengumpul Data.....	36
1. Wawancara.....	36
2. Observasi.....	37
3. Kuesioner (Angket)	37
D. Populasi dan Sampel	39
1. Populasi.....	40
2. Sampel.....	40
E. Variabel Penelitian	42
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian	44
G. Teknik Analisis Data.....	50
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reabilitas.....	51
3. Uji Normalitas	51
4. Uji Korelasi Parsial.....	52
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53
6. Uji Regresi Berganda.....	55
7. Uji Hipotesis.....	55

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Sejarah Perusahaan.....	59
1. Sejarah <i>Coffee Shop</i>	59
B. Deskripsi Data Penelitian	62
1. Jenis Kelamin Responden	62
2. Usia.....	64
3. Tingkat Pendidikan Responden	66
C. Deskripsi Data Variabel.....	68
1. Deskripsi Data Variabel Lokasi	68
2. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan.....	73
3. Deskripsi Data Variabel Keputusan Pembelian	79
D. Analisis Hasil Penelitian	84
1. Uji Validitas	84
2. Uji Reabilitas.....	89
3. Uji Normalitas	91
4. Uji Hipotesis.....	95
E. Pembahasan	102

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	104
B. Saran.....	105

Daftar Pustaka

Daftar Lampiran

DAFTAR TABEL

2.1 Tipe-Tipe Keputusan Pembelian	26
3.1 Skala <i>Likert</i>	39
3.2 Operasional Variabel	45
3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	53
4.1 Jenis Kelamin Responden	62
4.2 Usia Responden	64
4.3 Tingkat Pendidikan Responden	66
4.4 Lokasi 1	68
4.5 Lokasi 2	69
4.6 Lokasi 3	69
4.7 Lokasi 4	70
4.8 Lokasi 5	71
4.9 Lokasi 6	71
4.10 Lokasi 7	72
4.11 Lokasi 8	73
4.12 Kualitas Pelayanan 1	73
4.13 Kualitas Pelayanan 2	74
4.14 Kualitas Pelayanan 3	75
4.15 Kualitas Pelayanan 4	75
4.16 Kualitas Pelayanan 5	76
4.17 Kualitas Pelayanan 6	77
4.18 Kualitas Pelayanan 7	77
4.19 Kualitas Pelayanan 8	78
4.20 Keputusan Pembelian 1	79
4.21 Keputusan Pembelian 2.....	80
4.22 Keputusan Pembelian 3.....	80
4.23 Keputusan Pembelian 4.....	81
4.24 Keputusan Pembelian 5.....	82
4.25 Keputusan Pembelian 6.....	82

4.26 Keputusan Pembelian 7	83
4.27 Keputusan Pembelian 8.....	84
4.28 Validitas Variabel Lokasi (X1)	85
4.29 Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	86
4.30 Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	88
4.31 Reabilitas Variabel Lokasi (X1)	90
4.32 Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	90
4.33 Reabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	90
4.34 Normalitas Komogoro-Smirnov Test	91
4.35 Normalitas Menu Explore (X1)	92
4.36 Normalitas Menu Explore (X2)	93
4.37 Normalitas Menu Explore (Y)	94
4.38 <i>Descriptive Statistic</i>	95
4.39 Variabel <i>Entered/Removed</i>	96
4.40 Uji Korelasi Parsial.....	97
4.41 Uji F (Anova)	100
4.42 Uji Koefisien Determinasi	101
4.43 Uji Analisis Regresi Berganda.....	102

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran	30
4.1 <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin	63
4.2 <i>Pie Chart</i> Usia Responden	65
4.3 <i>Pie Chart</i> Tingkat Pendidikan	67
Uji Normalitas (Histogram)	